A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a grid of squares in various shades of blue and white, arranged in a stepped pattern.

Udział ubezpieczycieli w dobrowolnym systemie normalizacji – mechanizmy samoregulacyjne.

Jolanta Kochańska

Zastępca Prezesa PKN ds. Normalizacji

Samoregulacja

- Metoda dobrowolnej regulacji, przeprowadzanej przez uczestników danego sektora.
- Wynika zazwyczaj z nieefektywności i nieprawidłowości funkcjonowania danej branży.
- Inicjowana często przez władze publiczne, które, wskazując istniejące nieprawidłowości, zachęcają właściwe podmioty do przeprowadzenia działań zmierzających do uporządkowania danego sektora
- Bardziej elastyczna niż regulacja prawna i pozwala na łatwiejsze wprowadzanie zmian w późniejszym terminie.
- Proces ewaluacji i aktualizacji szybszy i bardziej uproszczony niż w przypadku aktów normatywnych.
- Okazuje się korzystnym rozwiązaniem w takich dziedzinach, jak media, usługi finansowe i rynki energetyczne, które ze względu na różne tradycje kulturowe i prawne państw członkowskich oraz wysoką specjalizację, z trudem poddają się regulacji państwowej.

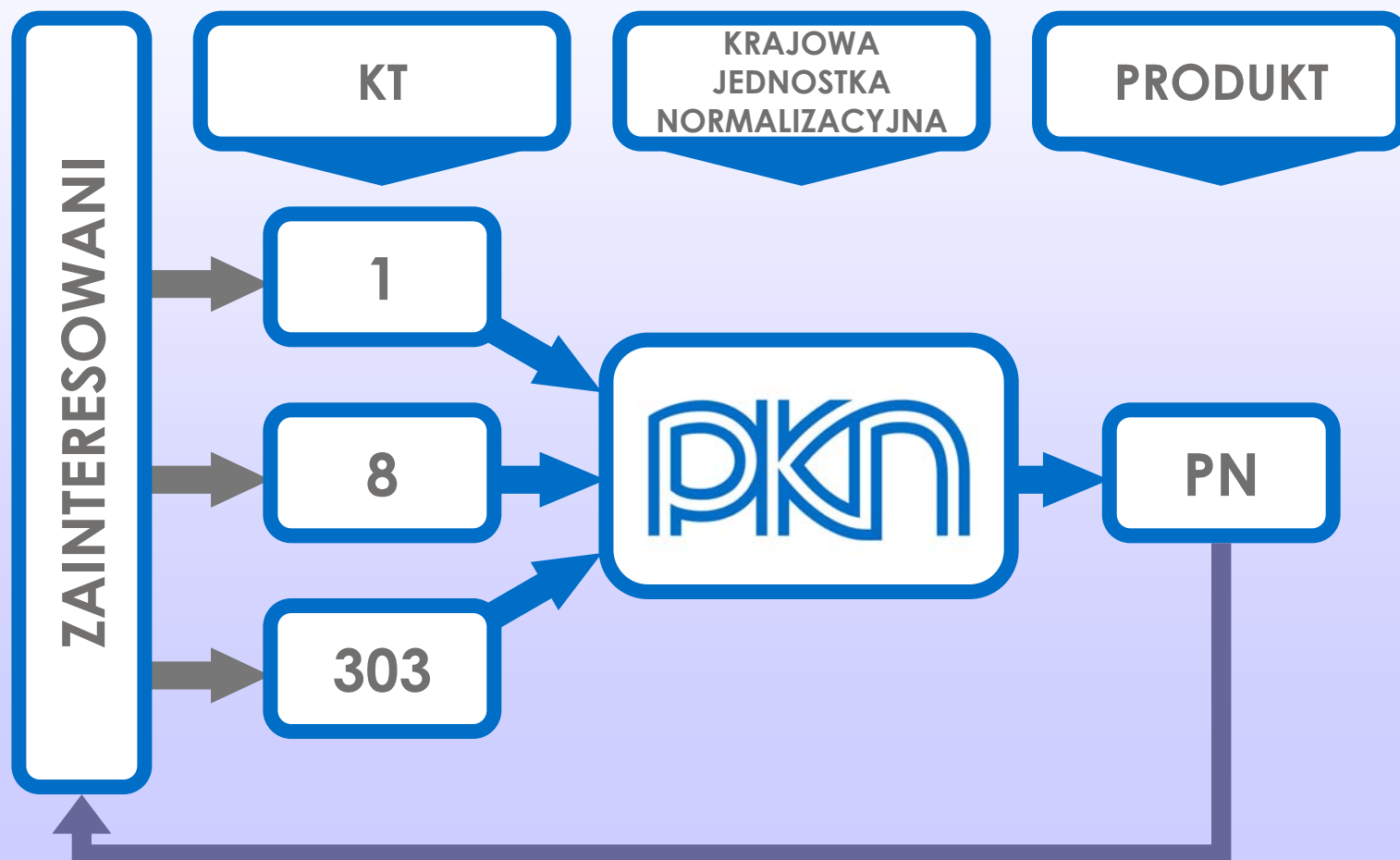
Czynniki skuteczności samoregulacji

- Swoboda uczestników, którzy mogą wpływać na kształt rynku
- Właściwe – otwarte nastawienie władz publicznych, gotowość do dialogu oraz udzielanie publicznego wsparcia organizacjom samoregulacyjnym.
- Przestrzeganie norm uczciwości i zachowania tajemnicy w związku z wykonywaniem swoich obowiązków i korzystaniem z uprawnień.
- Uznanie przez uczestników organizacji samoregulującej do pełnienia swojej funkcji
- Cele nie mogą odzwierciedlać interesów partykularnych jednostek, a raczej, uzgodnione z właściwymi władzami, dalekosiężne zamierzenia wspólne dla określonego sektora.

Organizacje samoregulujące

- Sektorowe organizacje samoregulujące (Self-Regulatory Organizations - SROs), zrzeszają instytucje danego sektora
- stanowią forum i płaszczyznę dialogu dla przedstawicieli branży, na której wypracowywane są kompromisowe rozwiązania
- równe i uczciwe traktowanie członków organizacji lub kandydatów na członków
- współpracują z organem regulującym i z pozostałymi organizacjami zrzeszającymi uczestników rynku, przy wprowadzaniu właściwych regulacji
- nie posiadają mocy egzekwowania ustanowionych przez siebie reguł czy nakładania stosownych sankcji za ich nieprzestrzeganie,
- realizacja proponowanych rozwiązań zależy od woli zaangażowania podmiotów
- stanowią niekiedy silne grupy wpływów,
- nie powinny wprowadzać reguł, które mogą stwarzać sytuacje zakłócające konkurencję

KRAJOWA JEDNOSTKA NORMALIZACYJNA - PKN



CZYM JEST PKN?

- Polski Komitet Normalizacyjny, działający od 1924 roku) jest **uznaną** krajową jednostką normalizacyjną.
- Uznana, czyli uznawaną przez polskie, międzynarodowe i regionalne organy i organizacje jako odpowiedzialną za organizowanie i prowadzenie normalizacji w Polsce.
- PKN jest **jedyną** organizacją uprawnioną do nadania dokumentowi statusu Polskiej Normy (oznaczenia dokumentu symbolem **PN**)
- Jest właścicielem praw autorskich do PN

Jednostki normalizacyjne nie tworzą norm...

... jednostka normalizacyjna

- Infrastruktura oraz procedury normalizacyjne
- Informacja o działalności normalizacyjnej (komitety zwierciadlane....)

Procedury i informacja

... zainteresowane podmioty

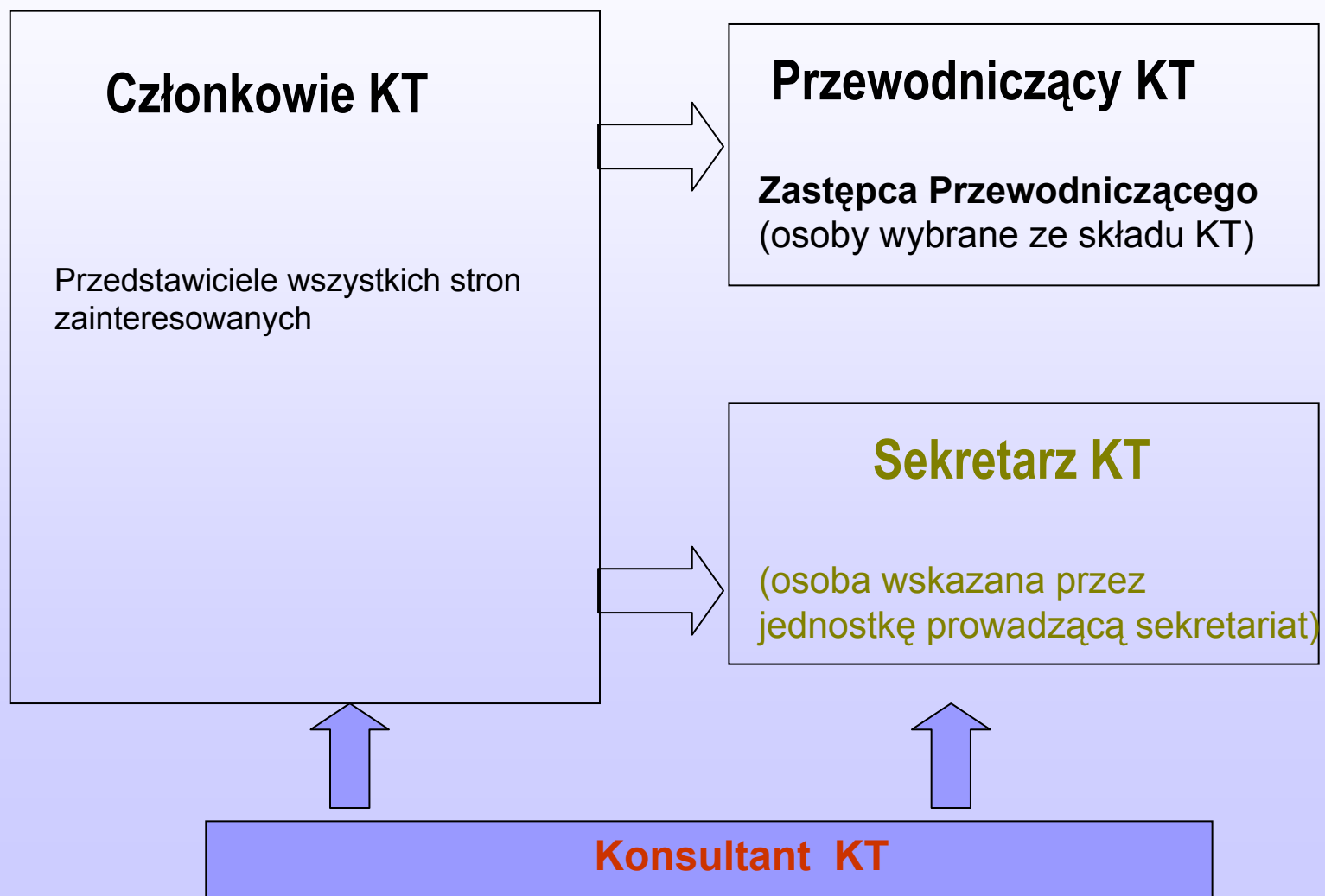
- Otrzymanie informacji o interesującej działalności normalizacyjnej
- Zestaw priorytetów
- Inwestycje w udział i informację

Treść (czy, co i jak)

Podstawowe usługi jednostki normalizacyjnej (PKN)

- **Zapewnia infrastrukturę i procedury zgodnie z podstawowymi zasadami normalizacji**
- **Dokładna informacja o programie prac i o tym, co kto robi**
- **Zapewnia zarządzanie projektem**
- **Zapewnia platformę dla samoregulacji rynkowej**
- **Wsparcie dla tworzenia krajowego wkładu w wypracowywanie konsensu na szczeblu europejskim, organizuje przedstawicielstwo krajowe przy europejskich i międzynarodowych instytucjach.**
- **Prowadzenie sekretariatów europejskich będących przedmiotem szczególnego zainteresowania**
- **INNE**
 - kontakty i komunikacja z uczestnikami**
 - wykonywanie i rozpowszechnianie norm i dokumentów**
 - zarządzanie informacją**
 - certyfikacja zgodności z normami**

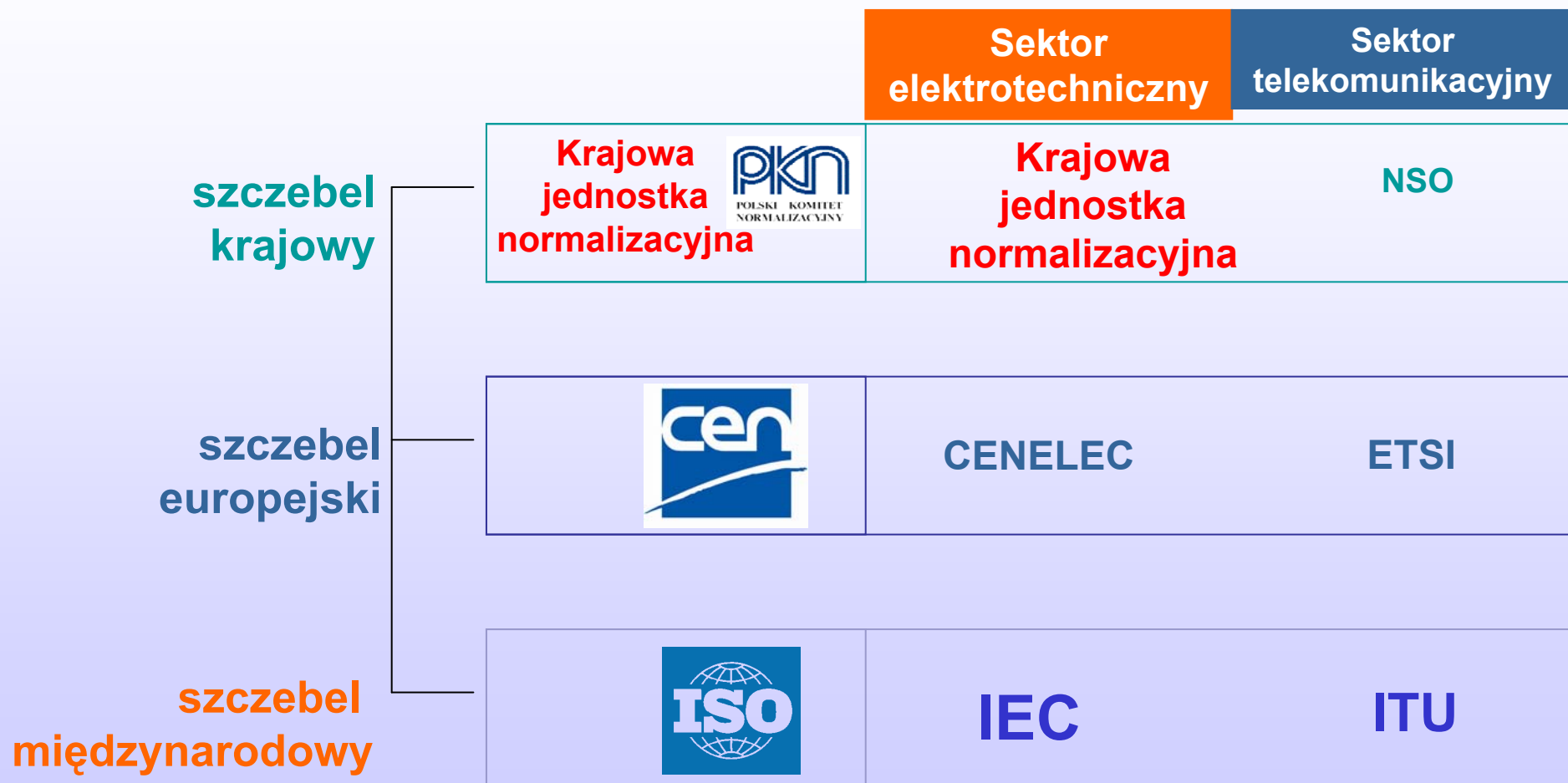
KOMITETY TECHNICZNE



KORZYŚCI Z PRACY W KT

- KT są odpowiedzialne za treść merytoryczną norm
- Udział w pracach KT daje możliwość bezpośredniego wpływania na treść norm
- Znajomość prac prowadzonych w KT daje przewagę nad konkurencją, pozwala właściwie planować inwestycje
- Członek KT otrzymuje projekt Polskiej Normy w tym także projekt normy, która w przyszłości będzie identyczna z Normą Europejską
- Projekt Normy Międzynarodowej otrzymuje tylko członek KT

Członkostwo



Wartości - Zasady - Reguły

- **otwartość i przejrzystość...**

...w pracach mogą uczestniczyć wszystkie zainteresowane podmioty.... zrównoważone delegacje....jawne procedury

- **konsens...**

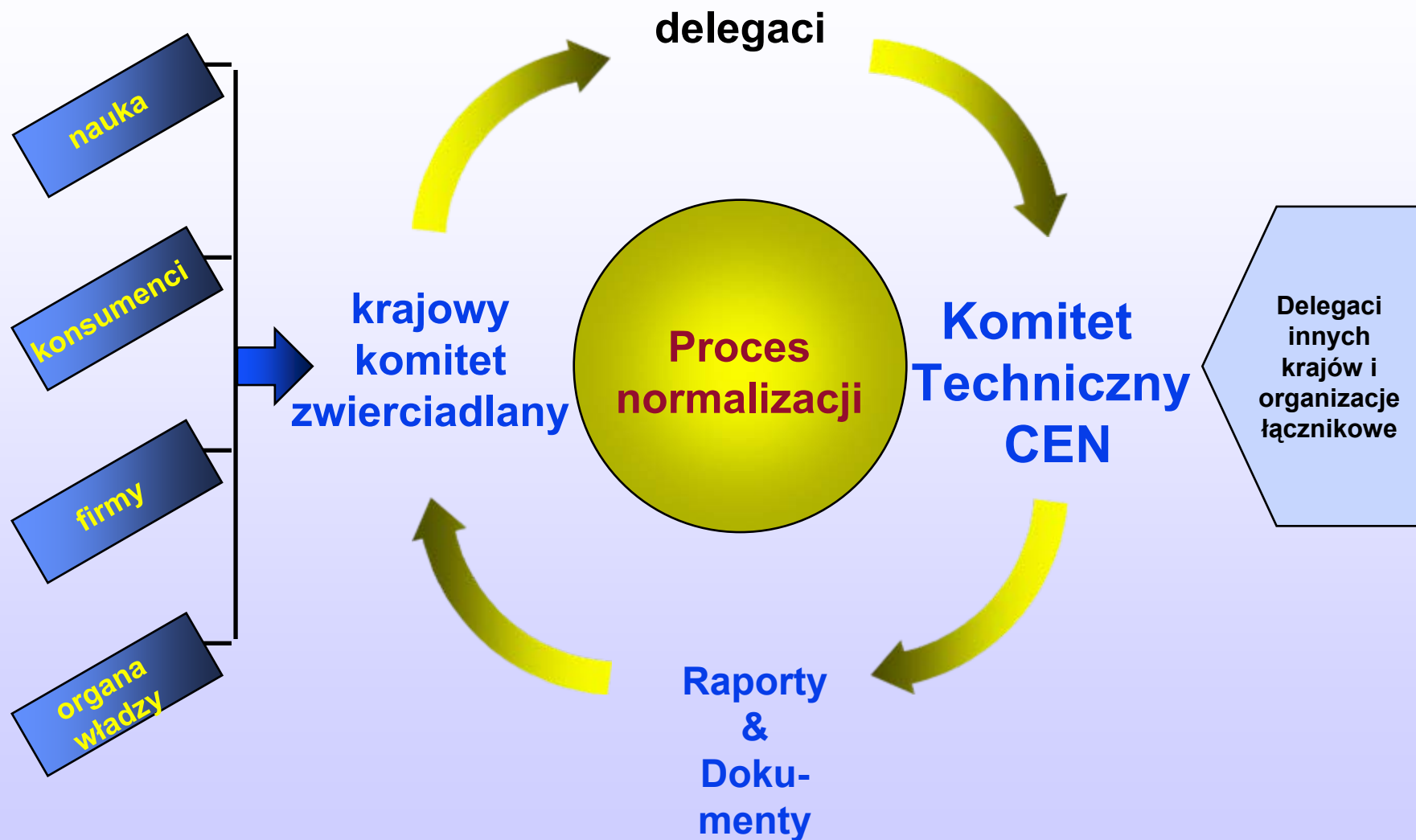
...dobrowolne porozumienie wszystkich stron

- **zobowiązania krajowe i spójność techniczna...**

...głosowanie ważoną większością głosówtranspozycja norm EN na szczeblu krajowym i wycofywanie norm sprzecznych

- **powiązanie z innymi pracami międzynarodowymi...**

...jeżeli jest to tylko możliwe - współpraca i koordynacja z innymi jednostkami europejskimi i międzynarodowymi



Co to jest norma?

- Dokument
 - **stosowany na zasadzie dobrowolności**
 - powszechnie dostępny
 - zaakceptowany przez uznaną jednostkę normalizacyjną
- ustalający zasady, wytyczne lub charakterystyki dotyczące różnej działalności i jej wyników
- przeznaczony do powszechnego i wielokrotnego stosowania
- zatwierdzany na zasadzie konsensu
 - zaakceptowany przez wszystkie zainteresowane strony
 - jako korzyść dla wszystkich
- wprowadzający „najlepsze praktyki” i „aktualny poziom techniki”

Specyfikacje - normy - przepisy

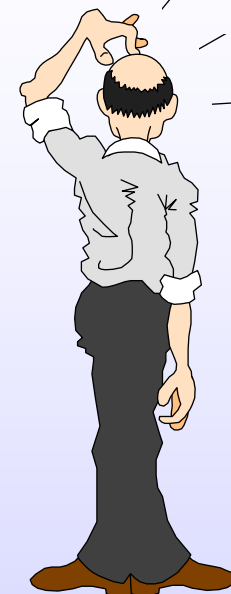
	<i>Publicznie dostępne specyfikacje</i>	<i>Normy</i>	<i>Przepisy techniczne</i>
<i>Status</i> ⇨	<ul style="list-style-type: none"> •Dobrowolne •Dynamiczne 	<ul style="list-style-type: none"> •Dobrowolne •Dynamiczna 	<ul style="list-style-type: none"> •Obowiązkowe •Styczne
<i>Kto?</i> ⇨	<ul style="list-style-type: none"> •Warsztaty, konsorcja, grupy 	<ul style="list-style-type: none"> •Wszyscy zainteresowani 	<ul style="list-style-type: none"> •Organy władzy
<i>Jak?</i> ⇨	<ul style="list-style-type: none"> •Niepełny konsens 	<ul style="list-style-type: none"> •Pełny konsens 	—
<i>Jaki?</i> ⇨	<ul style="list-style-type: none"> •Ograniczona przejrzystość 	<ul style="list-style-type: none"> •Pełna przejrzystość 	—
<i>Np.</i> ⇨	<ul style="list-style-type: none"> •PAS (ISO), CWA (CEN) 	<ul style="list-style-type: none"> •ISO, DIN, PN 	<ul style="list-style-type: none"> •Ustawy, rozporządzenia

Obszary oddziaływania normalizacji






Nowe tendencje i zjawiska:

- zanik granic między sektorami,
- nowe obszary normalizacji,
- normy **de facto** - fora i konsorcja,
- nowe dokumenty normalizacyjne,
- przechodzenie od przeważającego podejścia technicznego do biznesowego,
- wzrost roli badań naukowych,
- nowa rola narzędzi ICT,
- zmiany w podejściu do finansowania normalizacji,
- przejście od de-regulacji do ko-regulacji.







POWSTAWANIE NOWYCH DOKUMENTÓW NORMALIZACYJNYCH

(new deliverables)

- 
Normy międzynarodowe (regionalne, krajowe)
(de jure)
- 
**Specyfikacje forów i konsorcjów
przemysłowych (normy *de facto*)**
- 
**Nowe dokumenty normalizacyjne (organizacji
normalizacyjnych)**

ZMIANA PODEJŚCIA PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH DO NORM

-  Normy są tworzone przez zainteresowanych - dla zainteresowanych i za pieniądze zainteresowanych.
-  Normy stanowią istotny czynnik w planowaniu strategii firmy.
-  Norma z dokumentu technicznego ewoluuje w stronę dokumentu ekonomicznego.
-  Normalizacja jest więc sprawą nie tylko inżynierów, ale kierownictwa firmy.

Strategia firmy a normy

- Strategia firmy określa na jakim etapie znajduje się firma obecnie, dokąd zmierza i jak zamierza dotrzeć do celu.
- Stratega wskazuje co może pozostać niezmienione, a co musi z czasem ulec zmianie.
- Dotyczy wyrobów i usług w odniesieniu do rynków, a może również odnosić się do relacji z uczestnikami rynku, nie będącymi klientami.
- Strategia dotyczy także wewnętrznej organizacji firmy, jak również technicznych aspektów wyrobów, usług i środków produkcji.

Normy czy praca na specjalne zamówienie

- Na czym polega nasze „know-how”, umiejętności i inne możliwości?
- Jaki portfel wyrobów i usług chcemy dostarczać i na jakich klientów się nastawiamy?
- Co chcemy robić w sposób standardowy, a w jakich przypadkach zdecydujemy się na pracę pod kątem specjalnych zamówień?
- Co chcemy zachować w niezmięnionej postaci, a gdzie wprowadzimy innowacje?
- W przypadku standardów i niezmięnionej postaci należy odpowiedzieć sobie na pytanie – czy sami określimy nasze (firmowe) standardy, czy też skorzystamy z norm zewnętrznych?
- Czy będziemy traktować standardy zewnętrzne jako coś z góry ustalonego, czy raczej chcemy wywierać wpływ na ich kształt?

Określenie norm dla usługi

- Czy każdy klient otrzymuje inną usługę, czy też wszyscy dostają to samo?
- Usługi – gdy usługodawca wcale lub prawie wcale nie styka się bezpośrednio z odbiorcą mają często bardzo znormalizowany charakter.
 - Przykład dostarczanie energii elektrycznej lub świadczenie usług z tytułu abonamentu telefonicznego.
- Gdy w trakcie świadczenia usługi ma miejsce bezpośredni kontakt z klientem i wówczas z samej definicji usługa nie jest w pełni standardowa.
- W wielu przypadkach usługodawca może wykonywać pracę w pełni lub częściowo dostosowaną do potrzeb indywidualnego klienta, opartą na „ujednoceniu”.
 - Przykład: doradztwo może wydawać się usługą w pełni dopasowaną do potrzeb klienta, lecz profesjonalna firma konsultingowa dysponuje zwykle bazą danych zawierającą standardowe rozwiązania problemów, z którymi konsultant styka się często. Ponadto konsultanci pracują w oparciu o określone procedury.

- Czym jest usługa w takim przypadku?
- Czy można uznać, że składa się ona ze standardowych modułów?
- Czy dla każdego modułu istnieje wiele alternatyw?
- Czy można ją znormalizować?

Proces świadczenia usług i jego rezultaty

Normy dotyczące procesu świadczenia usług mogą obejmować, między innymi:

- specyfikację działań,
- rzetelność,
- kwestie prywatności,
- kwestie bezpieczeństwa,
- kodeks postępowania,
- wymagane pozwolenia.

Normy dotyczące rezultatów świadczenia usług obejmują, między innymi:

- specyfikację rezultatów,
- wymagania co do rezultatów,
- metody pomiarowe umożliwiające sprawdzenie, czy dane wymagania zostały spełnione.

Komunikacja pomiędzy klientem a usługodawcą

Normy dotyczące przesyłania informacji z jednego systemu komputerowego do innego obejmują, między innymi:

- połączenie fizyczne (np. wymagania co do kabla światłowodowego),
- synchronizacja transmisji danych,
- adresowanie i trasowanie danych,
- kodowanie i interpretacja danych,
- metoda wprowadzania danych,
- metoda przedstawiania danych,
- bezpieczeństwo danych.

Ponadto mogą istnieć normy dotyczące:

- standardowych formularzy,
- kodów kreskowych,
- piktogramów,
- protokołów,
- kodeksów postępowania,
- dostępności (na przykład - godziny dostępności obsługi telefonicznej, przeciętny czas oczekiwania).

M/370

Jakość usług wspierających biznes

Biznes potrzebuje usług w celu wytwarzania, sprzedaży i dystrybucji swych produktów oraz sprostania konkurencji. Wszystkie usługi rynkowe bezpośrednio dotyczące konkurencyjności przedsiębiorstw, zarówno wytwórców jak i usługodawców, określane są jako usługi **okołobiznesowe**.

Sektor ten obejmuje szeroki zakres usług, które można podzielić na 4 główne grupy:

- usługi biznesowe (konsulting zarządzania, usługi informatyczne, rekrutacja pracowników, usługi ochroniarskie, sprzątanie przemysłowe itp.),
- branża dystrybucyjna (detal, hurt i sprzedaż motoryzacyjna),
- przemysł sieciowy (transport, telekomunikacja, dostawa energii i wody itp.),
- usługi finansowe.

Usługi te stanowią największy i najbardziej dynamiczny sektor gospodarki UE, zatrudniający ponad 71 mln osób (36% całkowitego zatrudnienia w UE).

Usługi okołobiznesowe - fragment

Zakresy usług	Sektory usług okołobiznesowych	Zatrudnienie (mln)	Bariery w handlu
Usługi biznesowe		13,6	
Administracja	Prawo, księgowość i zarządzanie Doradztwo w zarządzaniu Usługi prawne Badania rynku Audyty i księgowość <i>Planowanie projektów</i> <i>Usługi doradcze dla SME</i> <i>Mediacje</i>	3,3	Brak wzajemnego uznawania kwalifikacji Niemożność działalności bez licencji Procedury administracyjne zakładania firmy Zróżnicowane/restrykcyjne przepisy o zatrudnianiu Różnice w księgowaniu, podatkach i systemach prawnych Restrykcje w działalności wielodyscyplinarnej
Kadry	Zatrudnianie stałego personelu i pracowników tymczasowych Szkolenia zawodowe	2,6	Brak wzajemnego uznawania kwalifikacji Niemożność działalności bez licencji Ograniczenia zróżnicowanych działalności Procedury administracyjne zakładania firmy Zróżnicowane/restrykcyjne przepisy o zatrudnianiu Różnice w księgowaniu, podatkach i systemach prawnych
Pośrednictwo finansowe	Usługi finansowe <i>Pośrednictwo finansowe</i> <i>Fundusze ubezpieczeniowe/emerytalne</i> Wynajem i leasing	5,3 2,7 1,2	

Prace w CEN

CEN/TC 320	Transport - logistyka i usługi
CEN/TC 329	Usługi turystyczne
CEN/TC 331	Usługi pocztowe
CEN/TC 348	Zarządzanie infrastrukturą
	Usługi ochrony zdrowia (BT/TF 142)
CEN/SS A07	Usługi językowe (tłumaczenia) (BT/TF 138)
CEN/SS H011	Usługi ochroniarskie (BT/TF 167)
CEN/SS A10	Usługi agentów nieruchomości (BT/TF 180)
CEN/SS A99	Usługi okołobiznesowe dla MSP (BT/TF 181)
CEN/SS A99	Centra kontaktowe z klientem (BT/TF 182)

Kto opracowuje normy europejskie?

- Nie „Bruksela“
- Nie „europejskie organizacje normalizacyjne“
- Nie „wszystkie organizacje normalizacyjne w Europie wspólnie “

LECZ:

„**krajowi udziałowcy normalizacji**“ (przedsiębiorstwa, władze publiczne, konsumenci, naukowcy, itp.), którzy opracowują stanowiska krajowe i przekazują je poprzez krajową jednostkę normalizacyjną

Wykorzystujemy szansę!

- Wolny dostęp do normalizacji – w innych krajach płatny.
- Zgłaszajmy własne krajowe rozwiązania na forum europejskim – bądźmy liderem rynku
- Inwestujmy w normalizację – stopa zwrotu 1:40
- Korzystajmy ze zgłaszania uwag w ankiecie.
- Głosujmy - mamy 27 głosów.



Dziękuję za uwagę